



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 0140-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 18 de marzo de 2016.

VISTO:

El Memorando N° 060-2016-MIDIS/PNAEQW-UCII, emitido por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional; el Memorando N° 616-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, emitido por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 339-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIDIS, modifica el segundo párrafo del artículo 1° del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, a través del Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, se modificó el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, indicando que la vulnerabilidad de la población escolar abarca además de niñas y niños de educación inicial y primaria, a los adolescentes de educación secundaria regular en las Instituciones Educativas Públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, establece que la Dirección Ejecutiva constituye la unidad de mayor autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y tiene a su cargo la decisión estratégica, conducción y supervisión de la gestión del Programa, para lo cual puede delegar las facultades que considere pertinente, en el marco de sus atribuciones; asimismo, conforme a lo establecido por el literal f) del artículo II.2.1, la Dirección Ejecutiva tiene como función la de aprobar, ejecutar, modificar y derogar las directivas, reglamentos y otras normas técnico -



operativas o administrativas internas que requiera el programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través de la Resolución Ministerial N° 203-2015-MIDIS, de fecha 28 de setiembre de 2015, aprueba la Directiva N° 010-2015-MIDIS – Directiva para la Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprobó la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR - 008-PNAEQW-UPP, versión N° 01;

Que, el presente Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene por objeto establecer las políticas, principios y lineamientos de acción que deben ser implementados y considerados por el Comité de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ante la activación de una situación calificada como crisis, así como implementar procedimientos comunicacionales que regulen el desarrollo de la crisis y así aminorar su impacto en los servicios que brinda el Programa y en su imagen institucional; monitorear constantemente la percepción de la imagen de la Institución con la finalidad de permitir canalizar y difundir sus contenidos de manera pertinente; y fortalecer la confianza de las autoridades y usuarios y la opinión pública en relación a la labor que desarrolla el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, en situaciones que afecten la imagen institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se debe responder oportuna y eficazmente para minimizar los riesgos o daños de la crisis. Es imprescindible un manejo cuidadoso de la comunicación a nivel interno y externo cuando se presentan estas situaciones de riesgo;

Que, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional solicito la elaboración del Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, debido a que la Directiva N° 010-2015 aprobada por el MIDIS muestran lineamientos que permitirá actualizar el Protocolo de Gestión de Crisis, aprobados con RDE N° 5744-2014-MIDIS/PNAEQW;

Que, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, como parte de la fase de revisión al proyecto del documento normativo ha otorgado conformidad señalando que cumple con los criterios establecidos en la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (DIR-008-PNAEQW-UPP, versión N° 01), de conformidad con el numeral 8.2.1, constituyendo la aprobación del “Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica ha verificado la consistencia legal del proyecto del documento normativo solicitado por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, con la finalidad de que la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa lo apruebe, de acuerdo a las características indicadas por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto;

Con el visto de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y la Unidad de Asesoría Jurídica;

Que, en uso de las atribuciones establecidas por el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y su modificatoria Decreto Supremo N° 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 136-2015-MIDIS;



SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 5744-2014-MIDIS/PNAEQW de fecha 04 de noviembre del 2014 que aprobó el “Protocolo de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

Artículo 2°.- Aprobar el “Protocolo Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con Código PRT-007-PNAEQW-UP, versión N° 01, así como sus anexos y formatos, que forman parte integral de la presente resolución.

Artículo 3°.- Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).





Ing. MARIA MONICA MORENO SAAVEDRA
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-007-PNAEQW-UCII	01	11	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 140-2016-MIDIS-PNAEQW	18/03/2016

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional
Firma

MARLENE HUAMANLAZO TORRES
Jefe(e) Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Firma

Ec. CARLOS EUSEBIO CORDOVA JIMENEZ
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Asesoría Jurídica
Firma

Rosario Mercedes Gonzales Ybañez
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

Página

I. INTRODUCCION	3
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. OBJETIVO.....	3
IV. ALCANCE	3
V. BASE LEGAL	3
VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	3
VII. RESPONSABLES	5
VIII. DISPOSICIONES GENERALES... ..	6
IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
X. REGISTROS	13



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

I. INTRODUCCION

El Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis establece las acciones a implementar ante una situación de crisis o alerta, para ello primero se enfoca la definición, sus etapas, las funciones del comité de gestión de crisis y el método para afrontarla a fin de mitigar su impacto en el servicio que brinda el Programa y en su imagen institucional.

II. JUSTIFICACIÓN

En situaciones que afecten la imagen institucional del PNAEQW, se debe responder oportuna y eficazmente para minimizar los riesgos o daños de la crisis. Es imprescindible un manejo cuidado de la comunicación a nivel interno y externo cuando se presentan estas situaciones de riesgo.

La implementación del Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis permitirá mantener una imagen segura, sólida y verosímil entre sus públicos objetivos y usuarios.

III. OBJETIVO

Establecer las políticas, principios y lineamientos de acción que deben ser implementados y considerados por el Comité de Gestión de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ante la activación de una situación calificada como crisis.

3.1 Objetivos Específicos:

- Implementar procedimientos comunicacionales para regular el desarrollo de la crisis y así aminorar su impacto en los servicios que brinda el Programa y en su imagen institucional.
- Monitorear constantemente la percepción de la imagen de la Institución con la finalidad de permitir canalizar y difundir sus contenidos de manera pertinente.
- Fortalecer la confianza de las usuarias y usuarios y la opinión pública en relación a la labor que desarrolla el PNAEQW.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis son de aplicación obligatoria por todas las unidades orgánicas y Unidades Territoriales del PNAEQW.

V. BASE LEGAL

- 5.1. Resolución Ministerial N° 203-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva 010-2015-MIDIS, "Directiva para la Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis".

VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

6.1. Alerta

Señal o aviso de peligro que pueda poner en riesgo la gestión del servicio alimentario del PNAE Qali Warma; la misma que puede ser interna o externa.

6.2. Alerta interna

Es una señal o aviso de peligro emitida por los equipos técnicos del Programa, sean éstos Monitores de Gestión Local o Supervisores de Plantas y Almacenes o personal o Jefe de la Unidad Territorial. Esta alerta puede generar una difusión o impacto mediática a nivel nacional.

6.3. Alerta externa

Es una señal o aviso de peligro emitida por los padres de familia, representantes de las instituciones educativas, veedores del Programa, autoridades sanitarias, locales, regionales, judiciales, organismos u otros agentes externos al Programa. Esta alerta puede generar una difusión o impacto mediática a nivel nacional.

6.4. Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis

Es el colegiado conformado por el Director (a) Ejecutivo (a) del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el (la) Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, el (la) Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, el (la) Jefe de la Unidad de Prestaciones, el (la) Jefe de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

6.5. Crisis

Situación grave y decisiva que pone en peligro la gestión del servicio alimentario y que genera una alerta interna o externa.

6.6. Crisis evitables

Situaciones que podrían eludirse mediante una actuación oportuna y eficaz. Suceden cuando no hay seguimiento adecuado a temas sensibles como aspectos vinculados a la prestación servicios o la política sectorial. También suceden, cuando no hay respuesta inmediata a las alertas internas y/o externas, estas últimas provenientes de organizaciones aliadas, medios de comunicación, etc.

6.7. Crisis inevitables

Son de origen fortuito o de fuerza mayor, que afectan la intervención del PNAEQW y del sector.

6.8. Enfermedad transmitida por alimentos (ETA)

Son enfermedades que se originan por la ingesta de alimentos suministrados por el Programa que se encuentran infectados con agentes contaminantes en cantidades suficientes como para afectar la salud de los usuarios.

6.9. Planta de producción de raciones y/o almacén de productos que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW o condiciones que pongan en riesgo la inocuidad de la ración elaborada o del producto a distribuir

Se aplica a las plantas y/o almacenes que suministran alimentos en raciones o productos a los usuarios del Programa y que como resultado de acciones de supervisión, se detectan situaciones que resulten susceptibles de poner en riesgo la salud de los usuarios. Ante esta situación el PNAE Qali Warma dispone la paralización temporal del servicio alimentario, a través de una comunicación formal del Jefe de la Unidad Territorial.

6.10. Producto o productos que no cumplen con las condiciones de inocuidad establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW

Son los alimentos que constituyen una amenaza o riesgo potencial para la salud de los usuarios del Programa por estar adulterados, mal rotulados, sin registro sanitario, fecha de vida útil vencida, contaminados por agentes físicos, químicos o microbiológicos, con empaque o envases defectuosos, sin certificados sanitarios o documentación requerida por el Programa que resulte falsa o adulterada

6.11. Tipos de crisis con probabilidad de ocurrencia

El Programa ha identificado 3 tipos de crisis con probabilidad de ocurrencia: i) Enfermedad transmitida por alimentos (ETA), ii) Planta de producción de raciones y/o



almacén de productos que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW o condiciones que pongan en riesgo la inocuidad de la ración elaborada o del producto a distribuir iii) Producto o productos que no cumplen con las condiciones de inocuidad establecidas por las normas sanitarias y el PNAEQW.

VII. RESPONSABLES

7.1. Director(a) Ejecutivo(a)

- Ser responsable de la política de la organización.
- Ejercer la presidencia del Comité de gestión de la comunicación en situaciones de crisis
- Conocer de primera mano los detalles del inconveniente suscitado.
- Declarar oficialmente los momentos de crisis.
- Convocar al Comité.
- Tomar decisiones durante una situación adversa.
- Impartir instrucciones durante la crisis.
- Ser vocera o vocero oficial ante la opinión pública.
- Otras vinculadas al cumplimiento del objetivo del presente Protocolo.
- Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.



7.2. Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional

- Diseñar los mensajes, las estrategias comunicativas y los medios respectivos para administrar la Crisis.
- Implementar y monitorear las estrategias comunicativas propuestas en el Comité.
- Evaluar y analizar el impacto que la crisis va generando en los medios de comunicación.
- Informar de manera permanente al Comité sobre el tratamiento de los medios ante la Crisis.
- Conservar las relaciones con los medios de comunicación durante la Crisis.
- Convocar a conferencias de prensa que informen sobre el avance y control de la Crisis.
- Atender entrevistas en la medida que la crisis así lo demande.
- Redactar posturas oficiales, notas de prensa, comunicados, entre otros.
- Establecer los balances generales y específicos luego de ocurrida una Crisis.
- Actualizar el Protocolo de Gestión de la Comunicación en situaciones de Crisis.
- Otras vinculadas al cumplimiento del objetivo del presente Protocolo.
- Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.



7.3. Jefe(a) de la Unidad de Asesoría Legal

- Orientar las decisiones del Comité en el marco legal de la institución.
- Determinar un asesoramiento de respuesta jurídico permanente en defensa de los intereses de la entidad, a partir de la crisis experimentada.
- Otras vinculadas al cumplimiento del objetivo del presente Protocolo.
- Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.

7.4. Jefe(a) de la Unidad de Prestaciones

- Orientar las decisiones del Comité en el marco de sus competencias.

7.5. Jefe(a) de la Unidad de Supervisión y Monitoreo

- Establecer los canales para el recojo de información que permita a la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional elaborar y ejecutar el Plan de Respuesta Comunicacional en Situaciones de Crisis.
- Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

8.1. Características de una Crisis

8.1.1. Imprevisto:

Las crisis pueden afectar diversas instancias del Programa. Por ello, es necesario activar mecanismos de evaluación constante como un método para actuar ante situaciones inesperadas.

8.1.2. Falta de información:

Es imprescindible que el personal del PNAEQW cuenten con información general y específica del Programa para prever y resolver situaciones de crisis; un conocimiento determinado que les permita ser partícipes de las decisiones que encaucen la solución.

8.1.3. Escalada de acontecimientos:

Las crisis pueden traer consigo más situaciones o efectos secundarios que perturbarán aspectos clave del PNAEQW, por lo cual es necesario efectuar un seguimiento detallado para regular el momento y evitar que se produzca un efecto en cadena.

8.1.4. Sensación de pérdida de control:

En medio de una crisis puede surgir la impaciencia, el desconcierto e incluso la aparente imposibilidad para mejorar. Para ello, es importante inculcar en el personal del Programa que los capacite en la detección conjunta y temprana de los síntomas de una eventual dificultad, con planes de contingencia aplicables de acuerdo al problema y sus posibles consecuencias.

8.1.5. Foco de atención:

Si bien es cierto que cuando llega una crisis, se debe centrar su atención en esta, sin que ello implique que se descuide el funcionamiento de lo que podría parecer ajeno a esta situación. Ante la desatención, se podría aumentar el problema o generarse uno nuevo.

8.1.6. Sensación de persecución:

Se presenta habitualmente cuando se culpa a terceros de la crisis por la que se atraviesa.

8.2. Etapas de una Crisis

Antes que se presente una situación de crisis en el PNAEQW, existen fases previas que de ser atendidas y controladas oportunamente, lograrían detener el agravamiento de una situación de crisis. Para ello, es importante definir las etapas de una crisis que podrían ser advertidas:

8.2.1. Detección de señales

Sondear, escuchar y examinar de forma permanente y con los medios internos (televisores, radios, internet) y externos (servicio de monitoreo, contacto con periodistas) con que cuenta el PNAEQW para indagar sobre posibles situaciones que deriven en crisis.

8.2.2. Preparación y prevención

Realizar acciones que formen, informen, alerten y prevengan al personal de la Institución que puedan hacer todo lo posible por impedir y estar preparados a la llegada de las crisis evitables e inevitables.

8.2.3. Comunicación

Con la llegada de la crisis se requiere manejar la comunicación con prudencia y con acciones que permitan difundir, interpretar y tratar el problema de manera pertinente.

8.2.4. Contención o control

De surgir situaciones de crisis, se debe evitar que afecte otras instancias del Programa y por ende del Sector, tratando la emergencia exclusivamente con el personal responsable.



8.2.5. Recuperación

Continuar con el rol informativo de las actividades de la Institución, realizando de manera paralela una evaluación y sondeos alrededor de lo ocurrido.

8.2.6. Aprendizaje

Implementar evaluaciones para medir las lecciones aprendidas de las experiencias vividas durante el proceso crítico de la institución, con el objetivo de establecer los niveles de respuestas que se tendrían para futuras crisis internas y externas.

8.3. Actores que podrían generar una crisis o ser afectados por ella

Son grupos de interés que se encuentran relacionados con el Programa y el MIDIS, y que podrían intervenir en una eventual crisis al interior o fuera de la organización. Entre ellos se puede identificar a:



8.3.1. Usuaris y usuarios

Son la primera razón de ser del Programa, hacia ellas y ellos se debe establecer una comunicación cálida, eficaz y oportuna que permita conocer sus necesidades y opiniones a fin de abordarlas adecuadamente durante o fuera de los momentos de crisis.



8.3.2. Personal del PNAEQW

Encargadas y encargados del diseño, planeamiento, ejecución y seguimiento de todas las acciones que se realizan en la Institución, por lo que manejan información de primera mano y por lo que es indispensable un adecuado flujo de comunicación y coordinación con ellas y ellos.

8.3.3. Miembros del Comité de Compra y Comité de Alimentación Escolar

El primero es responsable de la adquisición de las raciones o productos y el segundo organiza y supervisa el servicio alimentario de los usuarios, respectivamente, por lo que es necesario de proveerles de información pertinente que permita tener retroalimentación de la provisión de servicio alimentario.



8.3.4. Congresistas, autoridades gubernamentales, regionales, locales, y gobernadores

El PNAEQW debe fomentar una buena relación con las autoridades de los diferentes niveles de gobierno, brindando de manera oportuna la información, coordinación o respuesta requeridas a fin de evitar la generación de situaciones críticas.



8.3.5. Medios de comunicación masiva

Proyectan la imagen de la institución ante la opinión pública. Por ello, es importante facilitarles información clave y precisa que se pueda difundir en un momento de crisis. De lo contrario, se corre el riesgo de que difundan sus propias conjeturas y/o cuenten su versión de los hechos. En muchos casos, estos últimos serán rumores sin fundamento que dañarán la imagen institucional.

8.3.6. Sociedad civil

Son todas las ciudadanas y ciudadanos, fuera de las estructuras gubernamentales, que de modo colectivo y organizado expresan sus demandas y opiniones. Está constituida por las instituciones que definen y defienden una diversidad de derechos y los movimientos sociales que vigilan la aplicación efectiva de estos derechos.

8.3.7. Agencias de cooperación internacional

Entidades que trabajan de manera coordinada con los gobiernos (nacionales, regionales y/o locales) y la sociedad civil para colaborar en diversos temas (salud, educación, condiciones ambientales, lucha contra la pobreza y la desigualdad, entre otros).

IX. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

9.1. Miembros del comité de gestión de la comunicación en situaciones de crisis

El Comité estará integrado por:

- El/la Director(a) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, quien ejercerá la Presidencia del Comité de Crisis.
- El/ la Jefe/a de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- Jefe(a) de la Unidad de Asesoría Legal
- El/ la Jefe/a de la Unidad de Prestaciones.
- El/ la Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

La Jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo ejerce la secretaría técnica.

9.2. Lineamientos generales para afrontar una crisis

- 9.2.1. En caso de crisis, el portavoz o vocero oficial del Programa es el Director Ejecutivo o el funcionario a quien delegue la vocería. En ese sentido, queda expresamente prohibido que el personal de las Unidades Territoriales o Unidades Orgánicas brinde declaraciones a la prensa sin autorización o delegación expresa de la Dirección Ejecutiva.
- 9.2.2. Cualquier hecho que constituya una presunta alerta que podría estar relacionada a una afectación a la salud debe ser comunicada por el Jefe de la Unidad Territorial inmediatamente a la Dirección Ejecutiva del Programa, a la Jefatura de Supervisión y Monitoreo, y a la Jefatura de Comunicaciones e imagen institucional, vía telefónica y por correo electrónico, bajo responsabilidad.
- 9.2.3. Asimismo, los funcionarios y personal del Programa tienen la obligación de informar de manera inmediata a sus superiores de todos los hechos que tomen conocimiento y que constituyan una presunta alerta que podría estar relacionada a una afectación a la salud.
- 9.2.4. Informar a la Dirección Ejecutiva y a la Jefatura de Comunicaciones del Programa sobre la difusión en medios de prensa locales, de cualquier noticia sobre hechos que podrían configurarse en una crisis y esperar las indicaciones de la Dirección Ejecutiva y de la Unidad de Comunicaciones sobre las acciones a seguir.

9.3. Manejo de crisis en caso de alerta

9.3.1. Activación de una alerta

- **Alerta interna.**- La activación de la alerta interna se produce por una comunicación del Monitor de Gestión Local cuando ésta se origina en la Institución Educativa; o por el Supervisor de Plantas y Almacenes cuando la alerta se genera en los establecimientos (plantas y/o almacenes) de los proveedores del Programa.
- **Alerta externa.**- La activación de la alerta externa se produce por una comunicación de los padres de familia, representantes de las instituciones educativas, veedores del Programa, autoridades sanitarias, locales, regionales, judiciales, organismos, medios de prensa u otros agentes externos al Programa. Estas alertas pueden generar una difusión o impacto mediático a nivel local, regional o nacional.

9.3.2. Comunicación del hecho

Los Monitores de Gestión Local o Supervisores de Planta y Almacenes deben comunicar en forma inmediata la alerta detectada al Coordinador Técnico y al Jefe de Unidad Territorial; quien a su vez deberá comunicar el hecho, inmediatamente después

de haber tomado conocimiento, a la Dirección Ejecutiva, a la Jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo y a la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional del Programa.

9.3.3. Activación de Comité de Gestión de Crisis

La Dirección Ejecutiva del PNAE Qali Warma, dispondrá la activación del Comité de Gestión de Crisis, y requerirá la información relevante para la toma de decisiones e implementa las acciones que correspondan.

9.3.4. Acciones a implementar desde la unidad territorial

- **Comunicación inmediata de los hechos**

En el caso que el Monitor de Gestión Local o Supervisor de Plantas y Almacenes tomen conocimiento de manera directa de los hechos, deben informar al Jefe de la Unidad Territorial y Coordinador Técnico Territorial de la situación.

De forma inmediata el Jefe de la Unidad Territorial comunicará los hechos a la Dirección Ejecutiva del PNAEQW de manera telefónica y vía correo electrónico.

- **Desplazamiento inmediato del personal del PNAEQW más cercano a los hechos**

Una vez recibida la alerta, el Jefe de la Unidad Territorial dispondrá que el personal que se encuentre más cercanos al lugar de los hechos se dirija a dicho lugar de forma inmediata para recabar información sobre lo sucedido.

- **Verificación del Centro de Salud e Instituciones Educativas**

El personal designado por el Jefe de la Unidad Territorial debe dirigirse al centro de salud en el que se encuentren los usuarios afectados y/o a la institución educativa en la que estudian los usuarios afectados. En caso se evidencien casos que revistan especial gravedad, el personal del Programa deberá permanecer en él hasta recibir alguna instrucción que disponga lo contrario.

- **Primer reporte de los hechos**

La persona designada por el Jefe de la Unidad Territorial debe reportarse inmediatamente a la oficina de la Unidad Territorial o lugar definido por el JUT para informar sobre todos los sucesos relevantes, adjuntando las evidencias fotográficas y documentales que correspondan.

- **Reporte de la Unidad Territorial sobre los hechos ocurridos**

El Jefe de la Unidad Territorial debe emitir un informe a la Dirección Ejecutiva sobre los hechos acontecidos, a fin de que el mismo sea evaluado por el Comité de Gestión de Crisis.

9.3.5. Acciones a implementar desde la sede central del PNAEQW

- **Determinación de equipo que se dirigirá al lugar de los hechos**

El Comité de Gestión de Crisis realizará una evaluación inicial de los hechos y determinará el equipo de personas que se dirigirán en comisión de servicios a la zona con alerta, debiendo incorporar en la Comisión a un médico epidemiólogo del Programa.

- **Informe de los hechos**

La Directora Ejecutiva del PNAEQW informará la alerta al Despacho Vice Ministerial de Prestaciones Sociales.

En forma paralela, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional comunicará los hechos a la Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS.



La Unidad de Supervisión y Monitoreo, a través de su Componente Denuncias, Quejas y Reclamos – DQR mantendrá informado al Comité de Gestión de Crisis a través de ayudas memorias actualizadas.

- **Implementación de acciones inmediatas**

La Secretaría Técnica del Comité de Gestión de Crisis propondrá las acciones a implementar, las mismas que serán acogidas por la Dirección Ejecutiva del Programa, quien dispondrá la implementación de las mismas para salvaguardar la salud de los usuarios del Programa que se han visto afectados.

- **Acciones a implementarse en el lugar de los hechos**

Una vez en el lugar de los hechos, los miembros del Comité de Gestión de Crisis realizarán las siguientes acciones:

- Verificar el diagnóstico, sintomatología presentada y el estado de salud de los niños.
- Coordinar con los miembros del CAE, Director y comunidad educativa en general aspectos relacionados a prácticas o hábitos saludables para evitar posibles ETAs.
- Dar seguimiento al restablecimiento de la salud de los usuarios o de quienes se hubieran visto afectados hasta su reincorporación.
- Gestionar el acompañamiento psicológico para los niños y los padres de familia, en caso de ser necesario.
- Visitar la Institución educativa, entrevistarse con el director y el miembro del CAE.
- Supervisar la planta y/o almacén en que se ha elaborado la ración y/o almacenado los productos.
- Revisar la documentación del establecimiento en el que se elaboran y/o almacenaron las raciones y/o productos.
- En caso sea dispuesto por la Dirección Ejecutiva, se elaborará y difundirá una nota de prensa, se concertarán declaraciones en medios de prensa, u otras acciones mediáticas que resulten pertinentes.

9.3.6. **Cierre del episodio de crisis**

- Una vez controlada la crisis, la Secretaria Técnica del Comité de Gestión de Crisis presentará a la Dirección Ejecutiva un informe detallado de las acciones ejecutadas previamente al desarrollo de la crisis y durante la misma.
- Adicionalmente, presentará en versión power point las causas de la crisis, así como las acciones implementadas para su atención, a fin de que la misma sea expuesta ante el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales. Una vez desarrollada esta acción, el Comité de Gestión de Crisis se declarará desactivado.
- La Dirección Ejecutiva del Programa encargará a la Unidad de Asesoría Jurídica efectuar el seguimiento de las acciones legales correspondientes.

9.4. **Método para afrontar comunicacionalmente cualquier crisis en el sector Desarrollo e Inclusión Social**

9.4.1 **Fase de Estrategia**

Es la etapa que, con el aporte de personal del PNAEQW, así como del acopio de información, permitirá contar con un mapeo de actores y en general de las actividades realizadas por Programa, a fin de detectar los inconvenientes que desestabilicen los objetivos de la institución. De hacerlo, afrontar una situación de crisis no tendrá mayores impactos.

Para que la Fase de Estrategia se desarrolle sin mayores contratiempos y garantice la resolución de la crisis, se deben realizar dos acciones comunicativas que serán de responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional y de las que hagan sus veces en los Programa Sociales:

A. **Reacción:** Una actitud de detección, difusión y alerta por parte del personal frente a cualquier anomalía que amenace las actividades laborales dentro y fuera del PNAEQW. Como no se trata de causar pánico o emergencia masiva, la reacción debe originarse en el marco de unos parámetros específicos:

A.1. Consolidar información sobre eventualidades surgidas, con la finalidad de monitorear constantemente la dinámica organizacional de la institución y prever cualquier situación ajena al desarrollo habitual.

A.2. Dirigirse al director de la dependencia, para que este a su vez lo haga con el Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional o la que haga sus veces, con la intención de informar minuciosamente del imprevisto que se desarrolla (en persona o a través del correo institucional).

A.3. No comentar la posible crisis con otras personas de la institución que se encuentren ajenos al accionar del suceso, para evitar el fomento de los rumores, la tergiversación, la desinformación o incluso el mismo pánico en la entidad.

A.4. El personal de la institución debe ponerse a disposición de las indicaciones que establezca en primera instancia el Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis, mientras se estudia lo ocurrido.

A.5. Quien haya detectado la crisis o su misma dependencia puede realizar un seguimiento del hecho para mantener informado a los respectivos entes de control y hasta donde lo permita este Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis.

A.6. Presentar posibles soluciones para los casos donde el imprevisto se torne en una crisis inminente.

B. **Respuesta:** Luego de evaluar el suceso y determinar que se trata de una situación de crisis, el Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del PNAEQW tomará el control del tema.

Los parámetros establecidos para realizar una etapa favorable de respuesta son:

B.1. Convocar al Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del PNAEQW para que, desde esta instancia, disponga de los canales de comunicación con los que cuenta la institución y los utilice adecuadamente con la orientación de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional (comunicación interna, comunicación electrónica, elaboración de mensajes clave, simulacro de conferencia de prensa, etc.) o las que haga sus veces en los Programas Sociales, de ser el caso.

B.2. Establecer guías, prevención y respuesta adecuada entre el personal de la institución para limitar el accionar de la crisis en otros planos laborales del PNAEQW no afectados, o agravar los ya alterados. Solo el Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis tomará decisiones.

B.3. Se elaborará un plan de respuesta que incluya: el discurso para informar sobre la crisis y sus avances, el equipo que efectuará el seguimiento a la crisis, los medios internos y externos para regular el estado de crisis, mecanismos de sondeo que midan los impactos de la crisis con el paso de las horas.



B.4. Definir el procedimiento comunicativo a seguir para enfrentar directamente la crisis y aminorar sus efectos.

9.4.2 Fase de neutralización

Es la etapa álgida para enfrentar directamente el problema que afecta la imagen institucional del PNAEQW, con las estrategias comunicativas y el personal planificado.

El Comité de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis debe actuar en un solo frente para aminorar el accionar, el impacto y los efectos secundarios de la vicisitud organizacional. Luego de asumir la responsabilidad de una crisis y plantear una metodología de solución, la comunicación desempeñará un rol protagónico como guía efectiva, bajo la siguiente acción:

A. Reducción: El objetivo será atenuar los efectos de la crisis a nivel comunicacional y evitar su activación en la agenda pública. Este mecanismo se establece con lineamientos comunicativos que logren dicho tratamiento del problema en un tiempo determinado:

A.1. Tanto para las crisis evitables como las inevitables (descritas antes), los canales de comunicación del PNAEQW, deben enfocarse en informar prudentemente sobre la crisis y presentar mensajes claros al personal de la institución para que ellas y ellos integren la solución y no acrecienten el problema con rumores o datos equívocos.

A.2. Los canales internos y externos del PNAEQW deben informar oportunamente y de manera mesurada a los públicos directamente afectados y a los medios de comunicación externos, cuando lo amerite la crisis.

A.3. Los mensajes contruidos para su envío a medios escritos, radiales, televisivos y digitales con los que cuenta la entidad requieren claridad y ser concretos para no confundir a los públicos. Además, deben pasar por los filtros respectivos para su emisión.

A.4. Los talleres periódicos de tipo inductivo, formativo y preventivo son cruciales como estrategias comunicativas que se deben aplicar en las dependencias, para preparar constantemente al recurso humano a que posibilite la reducción del problema durante esta fase.

9.4.3 Fase de recuperación

En esta fase la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, se deben enfocar en reforzar la estabilidad de la imagen corporativa entre sus distintos públicos, generando tranquilidad y confianza después de un momento crítico.

Para ello, es necesario:

- Las voceras y voceros liderarán los comunicados con mensajes fuerza, que contribuyan a la fortaleza de la imagen de la institución.
- Aplicar sondeos y encuestas a públicos internos y externos que pudieran haber sido afectados por la crisis a fin de conocer sus apreciaciones frente a las mismas y determinar con ello nuevas estrategias de prevención.

9.5. Cuestionario para establecer hechos que han generado la crisis

- ¿Qué ocurrió exactamente?
- ¿Cómo y cuándo se produjeron los hechos?
- En estos momentos, ¿qué datos obran en su poder?
- ¿Por qué se produjeron los hechos?
- ¿Cuál fue la falla?
- ¿Dónde están localizados los hechos?
- ¿Qué zonas se encuentran afectadas?



- ¿Quiénes son los afectados?
- ¿Cómo se encuentran?
- ¿Hay víctimas o heridos? ¿Cuántos?
- ¿Existe un impacto en vidas humanas?
- ¿Qué tipo de medidas han adoptado las autoridades?
- ¿Cuál es la situación de la crisis?
- ¿Existe un impacto de la infraestructura de la organización?
- ¿En qué situación se encuentra la organización?
- ¿Se han visto afectados los diferentes servicios que ofrece la organización?
- ¿Cuál es el impacto económico de estos hechos?
- ¿Hay seguros?
- ¿Cuáles son las implicaciones y responsabilidades legales o políticas que se pueden derivar de estos hechos?
- ¿Qué acciones inmediatas se están llevando a cabo?
- ¿Cuáles son los planes de recuperación?
- ¿En cuánto se estiman las pérdidas económicas?



X. REGISTROS

No existen formatos utilizados en aplicación del presente documento normativo



